

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : Promociones! Medida sin medidas...

ESPECIALIZACIÓN : Especialización de Mercadeo.

PROMOCIÓN : 32.

PALABRAS CLAVES: Recambio, Pre pack, Lubricante ocular, distribuidor, cliente

TEMAS CUBIERTOS : Promoción.

RESUMEN DEL CASO

Laboratorio Pharmaver se dedica a la comercialización del lubricante ocular más vendido en Colombia llamado Happytear, el cual se comercializa con beneficio de recambio (2x1) en las farmacias de cadena, producto que se entrega a los clientes con el inventario del distribuidor y que es suministrado por Pharmaver al mes siguiente.

El distribuidor más importante a nivel nacional llamado Prevensur opto por no recibir el producto que se entrega en reposición sino en realizar una nota crédito por el valor de la mercancía adicional entregada a los clientes. (precio de venta al consumidor x unidades entregadas en recambio), lo cual generó grandes descuentos en los pagos de las facturas por parte de este distribuidor.

Con el ánimo de solventar el tema se opto por la presentación Pre pack (2 productos pegados por medio de un termo sellado), que fue comunicado a todos los clientes; desmontado por completo el plan de recambio en todos los distribuidores. Viendo esta situación los distribuidores solicitaron el cambio de la presentación que tenían en inventarios por la nueva promoción, solicitud que finalmente fue aprobada sin contar con los altos volúmenes que tenían los clientes ya que ellos contaban con inventarios inflados para soportar el beneficio que meses atrás entregaban; lo que genero grandes cantidades de inventario del producto más importante en los clientes; que repercutieron en la ausencia de este producto en los pedidos, afectando las ventas de Pharmaver por varios meses.

NOMBRE REAL DE LA EMPRESA: Laboratorio Pharmaver
CONTACTO EMPRESA : Juanita Valdez

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
Juanita Valdez	3006658122	juanita@pharmaver.com

PROMOCIONES! MEDIDA SIN MEDIDAS...¹

Mi nombre es Juanita Valdez, laboro en Pharmaver y nuestro equipo de trabajo de la regional Valle está conformado por 6 personas, las cuales nos dedicamos a la promoción de productos de oftalmología; dentro del portafolio que ofrecemos tenemos la gran felicidad de contar con el lubricante más prescrito a nivel nacional llamado Happytear, ya que los médicos han encontrado en nuestro producto, un producto con excelente calidad, tolerabilidad, confort y buen precio.

Pharmaver con el ánimo de beneficiar a sus clientes finales y crear un factor diferencial frente a los médicos implemento el plan recambio con algunos productos, beneficio que es entregado a todos los pacientes por medio de las farmacias de cadena, unidades adicionales que son entregadas y asumidas por el distribuidor mientras nosotros realizamos la reposición.

Nuestro lubricante Happytear, hace parte del plan recambio implementado en las farmacias de cadena a nivel de todo el país, aunque hace poco tiempo aproximadamente hace 4 meses, se implemento en nuestro cliente más importante Prevensur, cliente que es manejado directamente por nuestro compañero representante Sénior comercial Héctor Guarín, que aunque nuestro gerente de mercadeo Juan Díaz les manifestó en una visita fortuita nuestro interés en ofrecer este beneficio, ellos no habían dado una respuesta oportuna frente a este ofrecimiento; ya que para nosotros es ideal manejar las alternativas de venta de una manera similar y mucho más cuando la Sra. Liliana Oviedo esta a la cabeza de las compras de Prevensur, persona que cuenta con un comité investigativo que se encarga de estar revisando el tipo de ventas, precios, negociaciones y beneficios que entregan otras droguerías de cadena con el ánimo de contar con las mejores condiciones en sus negociaciones con cada uno de los proveedores.

A mediados del año pasado 2013 nuestra regional empezó a presentar un comportamiento muy particular en el cumplimiento de las ventas puesto que las notas (descuentos) realizadas por los clientes hacen que las cuotas sean mucho más difíciles de alcanzar, ya que todos estos descuentos son restados a las ventas realizadas en el mes; por ello tuvimos una reunión del equipo para revisar

Caso de grado realizado por María Alejandra Vargas Díaz para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q.. Santiago de Cali – Colombia. Agosto 29 de 2014

Especialización en Mercadeo

el tema y lograr unos acuerdos que nos permitieran vender más y no nos viéramos afectados por estos descuentos de los clientes.

Por esta razón recibí una llamada de nuestro jefe y coordinador de la zona Alexander el día miércoles 2 de junio a eso de las 2:00 de la tarde, donde me indico que teníamos una situación sumamente especial y deseaba compartírmela.

Llegando al lugar me encontré con nuestra colega Lucero Riascos, representante junior Comercial de la regional que se caracteriza por ser compañerista, responsable y respetuosa y que también había sido citada para tal reunión, ambas llegando a nuestra oficina muy apresuradas nos encontramos con Alex que nos esperaba con tranquilidad y paciencia, rasgos característicos de su personalidad.

Alexander: Estimadas compañeras, como están?

Lucero: Bien Alex, estaba visitando nuestro cliente Curitas y más, el cual nos acaba de hacer un buen pedido de productos.

Yo: Bien Alex, estaba con el Dr. Medina el cual se mostro muy interesado en nuestro nuevo producto Areds.

Alexander: Compañeras las invite a esta pequeña reunión porque recibí el informe de las ventas de Mayo (Anexo 1) y según la proyección que nos había realizado Lucero evidencia que cerramos un poco lejos a lo presupuestado y la gran diferencia está en la gran cantidad de notas que nos realizaron algunos clientes y requiero del apoyo de ustedes para que revisemos el tema y miremos que podemos hacer al respecto.

Juanita dentro de tus nuevas responsabilidades es estar pendiente de la evolución de las ventas y este tipo de casos siempre los debes de considerar como prioridades.

Lucero: Alex! Me llama mucho la atención lo que nos compartes, entrégame la información real del cierre del mes y lo revisamos.

Alex le entrega la información a Lucero y ella empieza a revisarla....

Lucero: Alex! ¡Que cantidad de notas...! estas notas no las tenía presupuestadas porque no tenía conocimiento de ellas... y esta es la razón por la cual mi proyección fue distinta.

Especialización en Mercadeo

Yo: Lucero y Alex, ¡estas notas suman más de cuarenta millones de pesos! Y en su gran mayoría son de Prevensur.... Llamemos a Héctor, en Bogotá sabrán que es lo que sucede...

Lucero llamo a Héctor....

Lucero: Hola Héctor, como estas?

Héctor: Bien Lucerito, vendiendo mucho y ustedes cómo van en la regional?

Lucero: Muy bien Héctor! Gracias... te llamo porque tenemos una inquietud y quisiera que nos compartieras si sabes algo al respecto...

Héctor: Claro... cuéntame..

Lucero: gracias, estamos revisando el informe de nuestras ventas del mes de Mayo y notamos que tenemos unas notas importantes de Prevensur que han hecho que las ventas de la regional no se cumplan como las habíamos proyectado, tu sabes algo sobre eso?

Héctor: la verdad no lo sé, no he realizado ninguna negociación especial que afecte de una manera tan representativa las ventas de mis colegas de otras regionales, si gustas puedo visitar el cliente y te comparto lo que converse con Liliana Oviedo.

Lucero: ok Héctor, gracias... estamos en contacto.

Yo: Que curioso Lucero, Héctor desconoce esta situación... será que el resto de las regionales no se han visto afectadas.

Alexander: Esperemos a ver qué dice Héctor .. si tengo la oportunidad de hablar con Juan al respecto les estaré compartiendo.

Regresamos todos a nuestras labores cotidianas...

Pasaron varios días donde visitamos muchos médicos, y clientes...en compañía de todos mis compañeros especialmente de Alexander el cual estaba asignándome tareas nuevas de acompañamiento y toma de decisiones estratégicas de crecimiento dentro de la regional, ya que dentro de poco tomare su cargo.

Pasados varios días, el 18 de Junio Alexander preocupado por la ausencia de comentarios de Héctor lo llamo.

Especialización en Mercadeo

Alexander: Hola Héctor, como estas?

Héctor: Hola Alex, aún no tengo razón de lo de Prevensur, conoces a la Sra. Liliana, es un poco difícil de tratar y como ya tuve cita con ella a inicios del mes, mi cita está programada para el 27 de Junio.
Te estaré contando...

Alexander: Muchas gracias Héctor por tener este tema presente, cuéntame tu también tuviste esta situación en tu regional?

Héctor: después de recibir la llamada de Lucero, revise mis ventas y efectivamente ustedes tienen toda la razón, las notas de prevensur son cada vez mayores...

Alexander: Si es así cada vez las notas de este cliente van aumentando, en anteriores ocasiones no te lo habíamos compartido porque tu manejas el cliente y considerábamos que eran negociaciones que estabas realizando pero la situación se están complicando cada vez más.

Héctor: Revisaré el tema con la Sra. Liliana y te tendré al tanto.

Alexander: muchas gracias por tu colaboración, estamos pendientes.

Pasaron varios días... y se acercaba el cierre del mes y estábamos cumpliendo alrededor del 100% de la cuota mensual de Junio.

Para el lunes 30 de Junio, realizamos reunión ordinaria de todos los representantes de la regional para revisar evolución de temas; su desarrollo fue así:

Yo: Muy buenos días compañeros, el día de hoy según la programación enviada a sus correos electrónicos (Anexo 2) tendremos como el primer tema a tratar el resumen de las ventas por parte de nuestra compañera Lucero y la proyección del mes de Julio.

Sandra: (representante encargada de la visita a los médicos oftalmólogos) estoy muy contenta porque siento que nos irá muy bien en este mes, nos hemos dedicado mucho a nuestras labores y siempre eso se ve reflejado en nuestro cierre del mes.

Amparo: (representante encargada de la visita a los optómetras en la regional) si! He visitado muchas farmacias esta semana y me han dicho que la rotación esta súper, que estamos rotando muy bien...!!

Especialización en Mercadeo

Alexander: que bueno, me alegra que tengan buenos comentarios de nuestros clientes.

Lucero: Les compartiré nuestros resultados:
Ventas de junio al 103% Felicitaciones compañeros!

En el grupo hubo mucha alegría y felicitaciones entre todos, gracias a la labor realizada por nosotros, solo me quedo felicitarlos de manera muy especial por todos los esfuerzos realizados en el mes.

Revisamos otros temas alusivos a visitas, cubrimientos, comentarios y congresos que teníamos pendientes; cuando lucero hizo una intervención

Lucero: compañeros como comentario importante y antes de finalizar la reunión les comparto que se nos ha venido presentando hace 3 meses de manera consecutiva unos descuentos en notas de Prevensur que no están programados y desconocemos su origen y estas nos están afectando nuestro cumplimiento... en meses pasados no se los había compartido debido a que eran pequeñas, lo que me preocupa ahora es que cada vez son más representativas y nos puede afectar este informe que les estoy presentando.(Anexo 3)

Sandra: Pero ya están averiguando de que se tratan esos descuentos?

Alexander: Héctor está pendiente del tema, tenía cita el viernes 27 de Junio; lo llamaremos para saber que ha sucedido...

Claudia: (representante en visita médica de la regional) es extraño que no se sepa de que se tratan cuando siempre nosotros conocemos, al menos Lucerito siempre nos apoya con esa información.

Lucero: si es así, pero en este caso Prevensur es manejado por Bogotá y no tenemos control sobre varios temas que conciernen a este cliente.

Yo: Compañeros apenas tengamos esa información les estaremos compartiendo.

Dimos por finalizada la reunión y quedamos Lucero, Alex y yo.

Y Lucero se dispuso a llamar a Héctor.

Lucero: Hola Héctor, como vas?

Héctor: Bien, un poco preocupado.

Especialización en Mercadeo

Lucero: Tiene algo que ver lo de las notas?

Héctor: sí! Te cuento que ya hable con Juan y el estará aquí mañana porque necesitamos hablar nuevamente con la Sra. Liliana.

Lucero: Cuéntame que paso??!!

Héctor: Prevensur nos está haciendo todas estas notas, por lo del recambio que estamos manejando con ellos hace 4 meses... si notas tus descuentos empezaron hace 3 meses y es porque cada mes que ha pasado del recambio que ellos han manejado los productos no nos lo piden para reposición sino que los productos que entregan adicionales como beneficio para sus clientes nos lo descuentan por nota al valor en que las droguerías lo facturan.

Lucero: ósea que las notas corresponden a las unidades entregadas en recambio por el valor que representa para ellos?

Héctor: sí! Si ellos venden 1000 unidades pues nos cobran las 1000 unidades adicionales entregadas adicionales a precio de venta.

Lucero: precio de venta? Ósea que en las notas no viene el valor al que nosotros facturamos sino al valor que ellos le ponen a nuestros productos?

Héctor: sí, por eso si nosotros vendemos 1000 unidades en sus farmacias, ellos nos las cobran esas mismas 1000 unidades adicionales por un valor mayor al que las vendemos.

Lucero: Tu sabías sobre esto? No lo habías acordado con Liliana?

Héctor: No!! Esto nunca lo habíamos acordado y como siempre hemos manejado a nuestros clientes de manera similar nunca me imagine que nos harían semejantes descuentos.

Lucero: que haremos al respecto?

Héctor: trate de conciliar con la Sra. Liliana, pero me dijo que esa era su manera de trabajar.

Lucero: pero ella debería de entender que si nosotros le vendemos algo, nos hace una nota superior al valor facturado por nosotros.

Especialización en Mercadeo

Héctor: la Sra. Liliana dijo que ella no contaba con la logística ni con el tiempo para estar haciendo reposiciones de mercancía en puntos; y para recuperar su dinero rápidamente esa era la manera que siempre había utilizado.

Lucero: Pues quedo muy preocupada ya que es el cliente más importante a nivel nacional nos está afectando con el producto más importante de todos nosotros. Sabes que Happytear hace el 40% de las ventas a nivel país, y si continuamos de esta manera las notas serán superiores al 40% de las ventas realizadas por nosotros.

Héctor: Claro, el día de mañana Juan viene a tratar de conciliar con ella.

Lucero: Ok, estaré al tanto.

Lucero al finalizar la conversación, todos quedamos sumamente preocupados con semejante situación, ya que retirar el recambio a este cliente no es una posibilidad puesto que es el cliente que por obligación debe de tenerlo, para que el resto de los clientes podamos mantenerlo; y retirar el recambio en todos los clientes por experiencias pasadas disminuyen mucho las ventas debido a que los pacientes cuentan con su beneficio.

Alexander llamo a Juan nuestro gerente de mercadeo....

Alexander: Hola Juan, como estas?

Juan: Hola Alex, ya te enteraste?

Alexander: Si, ya me enteré... vas mañana para allá?

Juan: Si tenemos que tratar de hacer entender a la Sra. Liliana el daño que nos está causando, no es lo mismo que ella nos haga una nota por un producto que ella vende a \$32.000 mientras nosotros se lo facturamos en \$28.000, además en costos no podemos comparar ni los \$32.000 ni los \$28.000 ya que la reposición nos cuesta mucho menos.

Alexander: totalmente claro, estamos pendientes de esta situación y nos están comentando.

Juan: Claro, ahora todo está concentrado en esta situación.

Alexander al finalizar la llamada, nos indica que debemos de estar pendientes de la situación y que debemos de ir pensando que realizaremos al respecto, si la Sra. Liliana no accede.

Especialización en Mercadeo

Continuamos todos en nuestras labores... pasados 2 días nos citan a comité extraordinario en la cual estaremos todos los coordinadores regionales de Colombia.

Día de comité: son las 7:30 am 2 de Julio

Estamos presentes todos los coordinadores y yo por supuesto acompañada de Alexander.

Vía Skype: Juan nos saluda a todos.

Juan: Muy buenos días para todos....coordinador de Bogotá? Henry? Y Héctor se encuentran?

Henry: si Juan aquí estamos presentes, muy buenos días

Juan: Muy buenos días Nayid, estas?

Nayid: (Coordinadora Zona Costa) hola Juan, te saludo desde la costa, muy buenos días

Juan: Regional de Bucaramanga está presente?

Edison: Muy buenos días Juan, aquí está el coordinador de la zona de Bucaramanga.

Juan: regional valle?

Alexander: Muy buenos días, estamos aquí presentes Juanita y yo.

Juan: Confirmado eje cafetero, está presente?

Luis: Muy buenos días para todos.

Juan: Ibagué y zona sur muy buenos días

María y Sandra: muy buenos días.

Juan: damos inicio entonces a esta reunión comentado que estamos el comité de mercadeo reunido aquí en la regional de Medellín junto con el gerente general Jairo Castro y la coordinadora de Antioquia Erika.

Especialización en Mercadeo

Hemos decidido convocarlos a todos ustedes con el ánimo de compartirles una situación extraordinaria que se nos ha presentado con nuestro cliente Prevensur, cliente el cual nos involucra a todos los presentes teniendo en cuenta que nos realiza compras a cada una de las regionales por medio de Bogotá.

Como todos han notado hace algunos meses hemos venido recibiendo notas de descuento por parte de este cliente debido a la implementación del recambio ya que ellos no reciben la reposición de los productos entregados adicionales sino que realizan una nota donde nos descuentan las unidades obsequiadas a sus clientes. Me he reunido con la Sra. Liliana el día de ayer para revisar este tema tratar de buscar una solución, pero fue inútil, definitivamente la Sra. Liliana no acepto la reposición de la mercancía ya que a ellos les conviene mucho más realizarnos descuentos en los pagos, y ya entenderán que su manera de negociar es bastante particular y no existe ninguna posibilidad de cambiar esta situación mientras la mantengamos de la manera en que la estamos manejando.

Por tanto, para este cierre nos entraran otras notas de descuento afectando no solamente el cumplimiento de cada regional sino el cumplimiento a nivel país.

Requiero de manera especial su apoyo con este tema, aportemos todos y tratemos de buscar la solución más indicada para esto.

Henry: Juan nosotros consideramos que esta promoción debe eliminarse en Prevensur.

Héctor: Henry recordemos que si lo quitamos de Prevensur debemos de quitarlos de todos los clientes, puesto que Prevensur siempre busca tener mejor o mínimo igualdad de condiciones que el resto.

Edison: Quitar el recambio nos haría mucho daño, mis ventas caen si lo retiramos.

Alexander: Nuestros clientes cuentan con ese beneficio, considero que no deberíamos de retirarlo, deberíamos de buscar una mejor solución.

Nayid: Compañeros es mejor retirar el recambio, yo le digo a mis clientes que no lo ofreceremos más y aunque mis ventas disminuyan prefiero hacerlo de esa manera que permitir que Prevensur nos siga haciendo esto.

Luis: pensemos con cabeza fría esta situación y tratemos de buscar la mejor alternativa que nos afecte en lo más mínimo.

Alexander: yo había estado pensando una alternativa, y no sé si sea posible o no... que posibilidades tenemos de entregar en vez del recambio y evitarnos todas la logística de reposición con todos los clientes a nivel nacional; ofrecer una alternativa que ya venga incluido, ósea el producto incluiría el beneficio de una sola vez, se le llama Pre pack ... no sé si alguno lo haya escuchado?

Especialización en Mercadeo

Edison: si lo he escuchado, es una presentación promocional donde trae el beneficio incluido y vienen pegados por un termo encogido; pero es posible hacerlo con este tipo de producto?

Juan: consultemos con Fabián, nuestro químico... lo mandaré a llamar.

Llega Fabián a la reunión.

Fabián: muy buenos días compañeros, como director científico de la compañía me han citado al comite y según lo que me comenta Juan, creo que sería posible; consultare con el invima y les estaré confirmando.

Intervino entonces nuestro gerente general...

Jairo: Muy buenos días compañeros, los he estado escuchando y en definitiva el recambio nos ha permitido posicionar muy bien el producto, esta alternativa que presenta Alex me parece una excelente oportunidad para liberarnos de las notas de Prevensur ya que le entregaríamos el producto original con el beneficio incluido de una vez y me parecería estupendo implementarlo en el resto de los clientes para eliminar la logística que implica estar haciendo la reposición de toda esta mercancía.

Fabián: Revisare la propuesta y les confirmare.

Juan: necesitamos de tu especial colaboración Fabián, ya que cada día que pasa son más días en que Prevensur tendrá más posibilidades de realizarnos descuentos.

Fabián: ok, lo tendré presente.

Juan: compañeros regresen a sus labores y les estaremos comunicando.

Se da por terminada la reunión.

Al día siguiente estaba con Alex visitando a una de las instituciones más importantes de la regional, cuando recibió una llamada.

Alexander: Hola Juan, como estas?

Juan: Hola Alex, te tengo una excelente noticia...implementaremos el pre pack con todos los clientes.

Especialización en Mercadeo

Alexander: Me alegra mucho haber aportado una idea que nos libere de problemas.

Juan: si en definitiva fue una buena idea. Te estaré contando... que estés bien.

A eso de las cuatro de la tarde recibimos un comunicado de ventas por medio de correo electrónico enviado por Natalia (Anexo 4), asistente de mercadeo que nos comenta lo siguiente:

Muy buenos días, deseamos compartirles que según lo consultado con el Invima es posible implementar el Pre pack con nuestro producto Happytear, por tanto los recambios son suspendidos a partir del día de hoy para manejar únicamente este tipo de alternativa con sus clientes actuales.

Alexander: Juanita viste el correo?

Yo: Si Alex, me parece muy buena idea el cambio al pre pack, me preocupa es el modo en que lo vamos hacer.

Alexander: por qué?

Yo: Claro Alex, recuerde que cuando retiramos el recambio en los clientes la mercancía en cuestión de rotación no tiene el mismo comportamiento.

Alexander: Pero para eso tenemos la solución, es el Pre pack.

Yo: revisemos el comportamiento de los clientes pero según experiencias pasadas la rotación baja mucho y los clientes no nos compraran igual.

Llega nuestra compañera Lucero a acompañarnos...

Lucero: en definitiva el pre pack me quitara un trabajo adicional que era estar llevando la reposición de la mercancía a todos nuestros clientes.

Lucero: Pero que haremos en la transición del cambio?

Llega otro correo electrónico en el cual indica que todos los representantes comerciales de las regionales deben de compartir documento adjunto el cual comunica que el recambio queda suspendido. (Anexo 5)

Lucero: Por direccionamiento de la compañía, debo de enviar esas cartas a nuestros clientes, me iré a la oficina a hacer esa labor.

Alexander: Éxitos Lucerito, gracias por tu colaboración.

Especialización en Mercadeo

Yo: Alex considera usted que es conveniente quitar el recambio así?

Alexander: Juanita recuerda que tenemos una opción mejor.

Pasados varios días...

El 28 de Julio Lucero me hace una llamada:

Lucero: Hola Juanita como estas?

Yo: Hola Lucerito, como estas? Como van esas ventas?

Lucero: estoy un poco preocupada ya que nuestros clientes no desean comprarnos unidades de la Happytear, debido al cambio que tuvo.

Yo: Diles que se les despachara este producto con el beneficio pero que sigue siendo el mismo.

Lucero: El inconveniente que tenemos ahora es que esta promoción debe de codificarse en los principales clientes y eso toma tiempo.

Yo: Hagamos todo lo posible para que nos codifiquen esta promoción y poder despacharlos lo más pronto posible.

Lucero: dudo que esta codificación este lista en menos de dos días.

Yo: tratemos de que los clientes nos reciban ese producto, en definitiva es el mismo que siempre hemos manejado.

Lucero: ok, te estaré contando.

Llego el momento del cierre del mes, julio 31 de 2013.

Nos reunimos todo el equipo en la oficina y nuestra compañera Lucero nos comunico que debido al cambio de la presentación los clientes no nos había comprado lo necesario para el cumplimiento del mes, pues como es de conocimiento de todos nuestro producto Happytear era el 40% de nuestras ventas, y debido a proceso de codificación teníamos ausencia de este producto en todos los pedidos de la regional.

Alexander: Compañeras tengamos en cuenta que esto es una transición y que las cosas mejoraran.

Especialización en Mercadeo

Sandra: Pero Alex, los procesos de codificación toman tiempo y mientras tanto...

Claudia: Seamos positivos y pensemos que la codificación con los clientes se hará rápidamente.

Lucero: Compañeros como es conocimiento de todos, nuestras ventas están concentradas en 2 clientes y ellos aun no han codificado el producto. Apenas tenga noticias les contaré.

Yo: Todos sabemos que nuestras ventas están concentradas en dos clientes y que en dentro de las ventas el producto que toma mayor importancia es Happytear por tanto nuestros esfuerzos deben ir concentrados en tratar de gestionar esto lo más pronto posible.

Pasaron varios días.... Era el 16 de Agosto y aun no teníamos el tema resuelto de la codificación por ello decidí acompañar a Lucero a visitar a los clientes.

Era viernes y decidimos reunirnos muy temprano para iniciar con la visita más importante del día, la visita a nuestro distribuidor y cliente Curitas y más, cliente que manejamos aquí en la ciudad de Cali y que es un caso similar a Prevensur puesto que aunque lo manejamos aquí el distribuye a muchas farmacias del país.

Jaime el jefe de compras de Curitas y más nos atendió y la conversación se dio así:

Jaime: Muy buenos días Lucero y Juanita. Gracias por venir.

Lucero: Gracias por brindarnos este espacio para que podamos conversar algunos temas que tenemos pendientes.

Juanita: En definitiva necesitamos gestionar la codificación del Pre pack y aún no ha sido posible, que posibilidades tenemos?

Jaime: Juanita tenemos varios sucesos importantes que le compartiré. Actualmente en nuestra bodega contamos con 9000 unidades de Happytear, unidades que para próximas ocasiones cambiarán de presentación para entregar el beneficio incluido. Por tanto requiero para realizar la codificación que toda esta mercancía sea cambiada puesto que si yo le realizo un pedido de la nueva presentación que hare con la que veníamos manejando?

Además, ustedes han decidido retirar el recambio por tanto en su caso particular la regional del valle rota 1000 unidades mensuales y este mes solo rotaron 500 unidades.

Especialización en Mercadeo

Entonces con el ánimo de colaborarnos, deseo que me sea cambiada toda la mercancía que poseo por la mercancía con promoción para yo así lograr venderla, porque de no ser así esas 9000 unidades que tengo en bodega no serian atractivas para mis clientes comparándola con la nueva presentación que ustedes me ofrecen.

Lucero: Jaime usted considera que esas unidades no las puedes rotar en un mes?

Jaime: No es posible! Recuerda que nosotros siempre te hemos comprado el doble de mercancía para poder entregarles a nuestros clientes el beneficio que ustedes entregaban, nosotros éramos los que lo soportábamos el obsequio, por tanto si vendemos a nivel país 4000 unidades mensuales yo te pediría 8000 para poder obsequiarlas y tú me las reponías al siguiente mes. Lucero lo entiendes?

Lucero: Si claro Jaime, ósea que actualmente cuentas con el doble de la mercancía que normalmente te rota con el fin de poder soportar el beneficio a los clientes.

Jaime: Así es!

Juanita: Revisaremos entonces la posibilidad de cambiar estas unidades puesto que esto no lo teníamos programado y esta es una gran sorpresa que no se había considerado, pues usted tiene la razón.

Al salir de dicha reunión, llame a Juan al teléfono.

Yo: Juan muy buenos días

Juan: Juanita muy buenos días, como van las cosas en tu regional?

Yo: Un poco regular debido que los clientes más representativos de la regional han decidido no comprarnos el nuevo producto en presentación pre pack ya que este producto ofrece un beneficio que no tiene el otro que tienen en bodegas. Además tiene un elevado inventario que ha dejado de rotar de la misma manera como lo hacía antes debido al retiro del recambio; y teniendo en cuenta que el producto ya no se obsequiara cuenta con el doble de inventario para rotar, porque ellos siempre nos han comprado el doble para mantener nuestro beneficio.

Juan: Pero cómo es posible? Tiene mucha mercancía!

Juanita: Si Juan, y ellos no nos compraran la nueva promoción hasta que las 9000 unidades que tiene en inventario roten y sin recambio el tema de rotación ha disminuido considerablemente, o la otra opción sería cambiar la mercancía.

Especialización en Mercadeo

Juan: cambiar la mercancía?

Juanita: Si Juan, el cliente solicita la reposición de la mercancía que tiene en bodegas, ya que si ellos nos compran de la nueva presentación no sería posible para ellos garantizarnos la rotación la misma mercancía pero con diferentes características.

Al tener ellos una presentación en promoción y otra no, los clientes preferirán siempre la que más les convenga y la otra mercancía, ósea las 9000 unidades dejarían de rotar.

Juan: Para nosotros no es posible cambiar esta mercancía, esperemos a ver qué comportamiento tienen los distribuidores, pero no cambiaremos nada.

Ya fueron a drogas Ltda., ellos también son un cliente importante para ustedes, revisen el pedido con ellos y me cuentan.

Juanita: Si Juan, vamos camino para allá; cualquier novedad le estaré contando.

Juan: ok

Al colgar con Juan, decidí llamar a Alex para compartirle la evolución del tema, note que se admiro mucho con esta situación y nos recomendó que lo más conveniente era cambiar la mercancía ya que los clientes tenían razón.

Continuamos con nuestro recorrido en compañía de Lucero, camino a Drogas Ltda.,

Lucero: Juanita el cliente tiene la razón qué sentido tiene para ellos tener el mismo producto pero con dos condiciones distintas.

Yo: Si es cierto, pero sabes que cambiar la mercancía es un retroceso para la compañía, Juan no desea hacerlo y al parecer no estamos en condiciones para ello.

Además desconocemos que lotes son y que fechas de vencimiento tienen, si recibiéramos esa mercancía para la empresa sería muy difícil volverlas a vender ya que sabes que los despachos de mercancía tienen fecha de vencimiento un año y medio como mínimo y muy seguramente las condiciones de esta mercancía devuelta no estarían aptas para su venta; adicionemos el problema de los traslados eso haría que mucha de la mercancía se deteriore.

Lucero: Si es verdad, esperemos contar con suerte en Drogas Ltda.

Llegado a Drogas Ltda. Tomamos nuestro turno y nos recibió Alejandro Vásquez jefe de compras.

Especialización en Mercadeo

Alejandro: Muy buenos días señoritas de Pharmaver me alegra mucho tenerlas por aquí.

Hace unos días recibí un comunicado de que los recambios habían quedado suspendidos y que tendrán una nueva presentación, me parece grandioso esa alternativa que han optado, aunque lástima que quitaron el recambio porque ustedes saben que necesitamos de eso para poder vender sus productos.

Yo: Así es don Alejandro pero eso lo hicimos porque tenemos una mejor alternativa que ofrecer.

Alejandro: Si es así, pues maravilloso; ustedes saben que nos dedicamos es a vender lo que ustedes promocionan con sus médicos.

Lucero: Si Alejandro, le cuento que estamos en cierre de ventas y necesitamos su pedido.

Alejandro: Revisemos inventario entonces y con mucho gusto.

Pasada una hora aproximadamente y después de revisar los inventarios de todos los productos, Alejandro nos paso un pedido que era la mitad de lo que normalmente solicita.

Lucero: Alejandro este pedido no tiene unidades de Happytear incluidas.

Alejandro: Claro Lucerito, tengo mucho inventario y no necesito pedirte porque las unidades que tengo disponibles todas son para venta.

Debo de agotar estas unidades que tengo aquí para pedirte la nueva presentación.

Lucero: Cuantas unidades tienes?

Alejandro: tengo 6000 unidades en total, solo para el valle.

Yo: Eso en días de inventario cuanto representa?

Alejandro: 6 meses, ósea 180 días aproximadamente.

Yo: los 6 meses son ahora cierto? porque antes ustedes manejaban a 3 meses.

Alejandro: Claro los días de inventario máximo los tenemos a 90 días cuando tenemos una negociación, pero en su caso dado el cambio de condiciones todas las unidades que teníamos para el recambio ya son unidades que podemos

Especialización en Mercadeo

vender, ósea que los días de inventario se duplicaron; por tanto el sistema no me permite hacer pedido del producto.

Lucero: Que manejo nos recomiendas para este caso? Sabes que no podemos quedarnos tantos meses sin pedido de Happytear! Es el producto más importante para nosotros! Es el que más pesa!

Alejandro: Realicen actividades de rotación en puntos, roten esas unidades y entre más rápido las roten más rápido les hare pedido.

Yo: El producto en promoción ya lo tienes codificado?

Alejandro: No aún no... ustedes saben que eso toma tiempo.

Yo: ósea que así quisieras hacer pedido tampoco lo podrías hacer, cierto?

Alejandro: correcto.

Lucero: Ok, muchas gracias. Revisemos el comportamiento de la rotación para ver qué medidas tomar.

Alejandro: Ok, te estaré contando

Yo: Muchas gracias, estamos al tanto de la situación.

Nos marchamos camino a la oficina, y encontramos que los dos clientes más importantes de la regional compartían la misma situación.

Alexander nos esperaba en la oficina para recibir noticias y efectivamente le comentamos lo sucedido.

Alexander sumamente preocupado llamo a Juan.

Juan: Hola Alexander, buenos días! Espero me tengas buenas noticias!

Alexander: Aquí tratando de hacer el cierre de las ventas.

Juan: En cuanto cierran el mes?

Alexander: Creo que al 70%

Juan: y eso? Como así? Ustedes son una regional que viene cumpliendo en ventas.

Especialización en Mercadeo

Alexander: Es así Juan, usted lo ha dicho pero con lo del pre pack los clientes no nos quieren pedir porque deben agotar el otro inventario para poder incluir la nueva presentación

Juan: Ya hable con María Juanita, y la opción de la reposición de la mercancía no es viable.

Alexander: Si ella ya me lo compartió; pero si continuamos así aproximadamente tendremos 6 meses de inventario por tanto serán 6 meses que no cumpliremos.

Juan: Grave la cosa, voy a revisar el comportamiento de todas las regionales.

Alexander: Ok, estamos al tanto.

Como lo menciono nuestro jefe Alexander, nuestra regional no cumplió las ventas proyectadas en el mes de Julio de 2013, y esa situación se prolongo hasta los meses de Agosto, Septiembre y Octubre.

A mediados de Octubre, todo el equipo estaba desmotivado ya que no había sido posible para nosotros realizar el cumplimiento de las ventas, las comisiones eran mínimas y el bono trimestral lo habíamos perdido también.

Recibí la llamada de Sandra nuestra representante Junior en visita a oftalmología.

Sandra: Hola Juanita,

Yo: Sandrita como estas?

Sandra: Te llamo porque estoy un poco aburrida con esta situación, nuestros pagos han disminuido mucho; y me siento impotente frente a esta situación. He conversado con mucho médicos y nos están apoyando en la formulación de los productos pero el hueco que ha dejado Happytear en nuestras ventas es muy grande para poderlo llenar.

Yo: Es cierto Sandra, tienes razón. Juan nos ha citado a una reunión y conversaremos sobre esta situación para mirar que alternativas tenemos para mejorar nuestras ventas.

Sandra: Me da pena llamarte a decirte esto, pero la percepción que todos tenemos en esta regional de esta situación es la misma, debemos de buscar alguna alternativa.

Especialización en Mercadeo

Yo: Si Sandra, todos nos hemos visto desmotivados por esto pero créeme que esto mejorará.

Sandra: me cuentas lo de la reunión.

Ya en la reunión extraordinaria, en la cual todas las regionales estaban presentes, Juan tomo la palabra:

Juan: Compañeros hace algunos meses atrás decidimos implementar el pre pack como solución para el tema de Prevensur, pero las ventas de la compañía han disminuido de una manera muy representativa, y esta situación considere que la podríamos manejar al pasar un mes máximo 2 meses conforme a la rotación de las bodegas de nuestros distribuidores, pero a la fecha la situación no mejora.

Alexander: Juan la situación de la regional del Valle, es que los clientes cuentan con mucha mercancía de Happytear, la rotación en los puntos de venta ha bajado ya que como este es un producto de recompra muchas personas que ya son usuarias de el, lo han dejado de comprar porque tenían la costumbre de recibir el obsequio, la visita y el apoyo de los médicos sigue en pie pero aunque ellos nos apoyen con la prescripción las ventas que realizábamos, en recompra han disminuido por lo tanto la rotación esta mucho más lenta de lo esperada; los clientes están llenos de producto y no nos realizarán pedido.

Edison: la Situación en Bucaramanga es muy similar Juan, hemos dejado de comisionar y sabes que eso es un factor importante para mi equipo de trabajo. La clínica más importante de aquí y que es mi pareto en ventas tiene sobre stock de mercancía y me propusieron que les cambiara la mercancía por la nueva presentación para que las recompras no se pierdan pero hasta el momento no hemos podido.

Henry: Juan el tema de Prevensur podríamos decir que nos ha quitado una carga de encima importante pero el manejo del Pre Pack no ha sido el ideal porque aunque lo tenemos disponible para venta ningún cliente lo solicita.

Alexander: Considero Juan que se deben de reponer las unidades que los clientes tienen ya que si vienen con el beneficio las recompras no se perderán y al menos las ventas empezaran a mostrar el resultado regular.

Juan: la compañía no está en condiciones de cambiar todas esas unidades, saben que las devoluciones nos afectan también y los afectaría a ustedes como si fuese una nota de un cliente, ósea también se les descontarían el valor de esas unidades en su cumplimiento del mes.

Especialización en Mercadeo

Alexander: Debemos Juan es de intercambiar mercancías, que el mismo día en que se les despacha ese mismo día recibir las unidades del cliente y para ello la compañía debe facturar y las unidades entrarán como devolución, ambos valores se cruzaran y no afectaran las ventas de las regionales.

Juan: Voy a consultar con el comité de mercadeo y con Jairo castro para ver qué podemos hacer.

Alexander: Debemos de tener en cuenta que si continuamos en esta situación no dejaremos de vender Happytear por 6 meses sino por más tiempo por la disminución de la rotación.

Nayid: Requerimos de la aprobación de la reposición lo más pronto posible para al menos recuperar el volumen de ventas que veníamos manejando.

Juan: Ok, estamos de acuerdo. Tratare de revisar el tema nuevamente y les confirmare si es posible. Porque creo que las unidades en Pre pack que tenemos disponibles no son suficientes para hacer la reposición a todos los clientes.

Alexander: Estamos atentos a instrucciones.

Al día siguiente recibimos un correo electrónico (Anexo 6) en el cual nos informaban que teníamos vía libre para hacer la reposición de las unidades que tenían los clientes, recibido este correo Lucero se puso en contacto con los clientes más importantes y que tenían más unidades para resolver este tema; en el caso de Drogas Ltda. Las unidades eran 4.500 Drogas Ltda. y el caso de Curitas y más las unidades eran 6000, pues como habían pasado varios meses los inventarios habían bajado un poco.

La logística de la devolución de las unidades estuvo a cargo de Lucero, que se encargo de contactar a los clientes, hablar con las bodegas y coordinar con la transportadora para el intercambio de mercancías.

Este intercambio duro varios días ya que muchos de los clientes muy buena parte de su mercancía la tenían en puntos y requerían recogerla y llevarla a la bodega principal, inventariarla y organizarla para el despacho.

El intercambio de mercancías por solicitud de la compañía se realizó poco a poco, dando prioridad al cliente más importante de cada regional. En el caso de nosotros fue Drogas Ltda., que con la colaboración de Alejandro nos fue posible entrar a sus bodegas, verificar inventario y enviarlas a Medellín, para que al día siguiente llegaran el número de unidades devueltas.

Especialización en Mercadeo

Así sucedió, llegaron algunas unidades dañadas por el traslado pero ya para el 27 de Octubre, las unidades promocionales en Drogas Ltda. Estaban llegando a las bodegas.

Para el 28 de Octubre recibí una llamada y era Alejandro de Drogas Ltda.

Alejandro: Hola Juanita, ya recibimos las unidades acordadas pero tengo una observación importante que realizar, esas unidades que recibí no me sirven ya que por políticas de compañía, los productos promocionales deben de tener una marcación especial que mencione que tipo de beneficio se está entregando y recibiendo esta mercancía pude notar que no lo tiene por ello no es posible distribuirla en puntos hasta que ustedes no me colaboren con eso.

Yo: Alejandro eso no nos lo habías dicho antes.

Alejandro: Es que es la primera vez que me traen un producto así, sin la marcación; requiero de tu apoyo para esto, la mercancía ya la devolví.

Yo: La devolviste a Medellín, con la transportadora?

Alejandro: Si.

Yo: Ok, estaré pendiente.

Alejandro: Gracias Juanita, estoy pendiente. Recuerda que tengo muy poca mercancía y si te demoras con ello se romperá el inventario.

Yo: ok

Llame inmediatamente a la Bodega y le comente lo sucedido, fue necesario hablar también con Natalia, para que nos apoyara en la elaboración del sticker promocional.

La devolución de la mercancía, la impresión de los adhesivos, la marcación y la logística en general duro varios días mientras pudimos volver a enviarla; hecho que hizo que se rompiera el inventario de Happytear en Drogas Ltda.

Finalmente la reposición de las unidades se hizo el 5 de noviembre y ahora la existencia en bodegas del producto eran Pre pack y continuaban siendo un gran número de unidades para rotarlo en un solo mes, aunque eran unidades que garantizaban un mejor comportamiento de rotación.

Especialización en Mercadeo

Pasado el intercambio con este cliente, Lucero coordino el otro cliente importante Curitas y más, el que manejamos desde esta regional pero que es nacional.

Lucero coordino con cada sede por medio de los coordinadores de cada regional, la mercancía se recogió el 7 de Noviembre en varias sedes a nivel país, todos el mismo día; en total 7000 unidades.

Esa misma cantidad de unidades deberían ser despachadas por la compañía, pero recibí una llamada de Juan.

Juan: Hola Juanita, hable con Lucero y me comento que el día de hoy estamos recogiendo la mercancía en todas las sedes de nuestro cliente Curitas y más, te debo contar que actualmente no contamos con esa misma cantidad de unidades para despachar, debemos esperar a que nos lleguen esas unidades a la bodega y esas unidades les pegaremos el obsequio por medio del sellado que conoces; pero debes de saber que eso tomará tiempo.

Yo: No contábamos con ese imprevisto, el inventario con este cliente está en mínimos con el compromiso de reemplazar esta mercancía lo más pronto posible.

Juan: Lo sé, trata de manejar esta situación con Jaime; mientras nosotros trabajamos aquí.

Por supuesto Jaime a los dos días estaba enfurecido porque las unidades de reposición no habían llegado a las bodegas como se había acordado. Gracias a la ayuda de Lucero y Alexander logramos darle suficientes argumentos a este cliente para mejorar la situación.

Para el 15 de noviembre la mercancía ya se había entregado y Curitas y más empezó a realizar su distribución.

Había pasado mucho tiempo para la reposición de las unidades, no solo con este cliente sino que Drogas Ltda. también, a este intercambio se sumaron aproximadamente 10 clientes más pequeños a los cuales se les hizo la reposición posteriormente.

Para el mes de diciembre algunos clientes compraron algunas unidades de Happytear, ya que se terminaba el año y tendríamos cambio de precio; por tal razón los inventarios crecieron aún más pero la necesidad de comisionar a los representantes hizo que llenáramos aun más los clientes de mercancía.

Especialización en Mercadeo

La rotación efectivamente mejoró, a mediados del mes de enero de 2014 se empezaron a realizar actividades especiales para rotar la mercancía con estos clientes, actividades que funcionaron muy bien, pero no lo suficiente.

Actualmente todos los clientes incluyendo los pareto y los pequeños cuentan aun con mercancía en pre pack y han transcurrido tres meses más, tres meses que han afectado las ventas de la regional, ya que el cumplimiento siempre ha estado por debajo del 100%; comportamiento que se presenta a nivel nacional en todas las zonas del país.

A acepción de la regional de Bogotá, ya que prevensur era su cliente más importante y al no manejar bodegas grandes para la reposición del beneficio; ellos realizaron el intercambio pero sin generar un gran impacto, ahora esta regional no cuenta con notas por parte de este cliente igual que las demás regionales, lo que ha facilitado su cumplimiento en la proyección de ventas.

Las ventas en los clientes de Happytear no volverá a tener el mismo comportamiento, ya que para años atrás los clientes siempre nos compraban el doble de la mercancía que rotaba, con el fin de mantener el recambio; ahora el número de unidades vendidas en el año serán un poco más de la mitad de lo que se llevo a vender en tiempo atrás.

PHARMA VER	REPORTE DE VENTAS				CÓDIGO:	F-055	ANEXO 1
					VERSIÓN:	1	
					MES:	01/05/2013	
					PÁGINA:	1 de 6	
CALI	ORDEN DE	NUMERO	NUMERO	PESOS	UNIDADES	PESOS	
CLIENTE05	COMPRA	PEDIDO	FACTURA	INSTITUC.	COMERCIALES	COMERCIALES	
CUOTA MENSUAL						\$ 348.277.706	\$ 348.277.706
CALITEL	16409	304399	30428		24	588.000	COMPLETO
CHAVA	0	0	30420	SA26937	12	396.000	COMPLETO
CHAVA	0	0	30388			3.552.000	COMPLETO
CHAVA	0	0	30389		12	465.516	COMPLETO
CHAVA	0	0	30594		144	3.948.000	12 AREDS IVA INCLUIDO
CLINICA DRS. PEREZ	03-44050	3349	30648		420	14.622.000	COMPLETO
CLINICA DRS. PEREZ	03-44050	3349	30649		40	1.586.200	COMPLETO
CLINICA DRS. PEREZ	03-43952	3316	30541		138	4.590.000	COMPLETO
CLINICA DRS. PEREZ	03-43952	3316	30542		20	793.100	COMPLETO
CLINICA PRAGA	0	3285	30434		48	1.536.000	COMPLETO
CLINICA UNIGARRO	0	3283	30477		36	1.296.000	COMPLETO
DROGAS LTDA	141931-01	3350	30650		1736	61.956.000	COMPLETO
DROGAS LTDA	141931-01	3350	30651		120	4.758.600	COMPLETO
DROGAS LTDA	140947	3237	30329	NV 2290	1386	44.166.000	COMPLETO
DROGAS LTDA		3237	30330		240	9.517.200	COMPLETO
PREVENSUR	7500120386	0	30527		36	1.043.460	COMPLETO
PREVENSUR	7500120386	0	30528		6	216.465	COMPLETO
PREVENSUR	7500120386	0	30535		24	1.065.780	COMPLETO
PREVENSUR	7500120111	0	30451		6	318.060	COMPLETO
PREVENSUR	7500120691	0	30602		570	19.435.140	COMPLETO
PREVENSUR	7500120679	0	30612		32	1.178.529	COMPLETO
PREVENSUR	033986-04	0	30349		450	16.275.000	COMPLETO
CURITAS Y MAS	033986-04	0	30350		12	475.860	COMPLETO
CURITAS Y MAS	034429-04	0	30412		354	13.530.000	21 AREDS
CURITAS Y MAS	034429-04	0	30413		15	594.825	COMPLETO
CURITAS Y MAS	034764-04	0	30505		672	21.075.000	12 AREDS
CURITAS Y MAS	034764-04	0	30506		27	1.070.685	COMPLETO
ROSTRO SA	11024	3303	30483		20	560.000	COMPLETO
ROSTRO SA	11024	3303	30484		60	2.948.280	COMPLETO
DIEGO MARIN	0	3317	30545		12	475.860	COMPLETO
DIEGO MARIN	0	3244	30309		3	206.898	COMPLETO
DISTRIBUCIONES VITABEL	0	3272	30392		72	3.012.000	COMPLETO
DISTRIBUCIONES VITABEL	0	3344	30621		18	726.000	COMPLETO
DROGAS SAN GERMAN	0	3304	30476		36	1.008.000	COMPLETO
DROGAS SAN GERMAN	0	3318	30546		48	1.344.000	COMPLETO
DROGAS SAN GERMAN	0	3334	30585		24	672.000	COMPLETO
DROMENOR PASTO	68086	3257	30351		74	1.823.000	COMPLETO
DROMENOR PASTO	68112	3277	30418		25	583.000	COMPLETO
VALORES CALI	37502	0	30510		36	1.104.000	COMPLETO
IGNACIO FORIGUA	0	3258	30404	SA26913	72	2.196.000	COMPLETO
ILIANA GENSINI	0	3243	30338		12	475.860	COMPLETO
MAYA Y BEDOYA	0	3351	30646		108	3.396.000	COMPLETO
OFTALCENTRO	0	3261	30356		20	793.100	COMPLETO
PREVENIR	0	3284	30433		60	2.376.000	COMPLETO
RIZZO VISION	0	3269	30395		30	858.000	COMPLETO
RIZZO VISION	0	3269	30396		6	237.930	COMPLETO
TOTAL VENTAS						254.845.348	
DESCUENTOS							
ROSTRO SA			NV2311			\$ 53.000	
CHAVA			NV2310			\$ 612.900	
PREVENSUR			NV2308			\$ 539.000	
PREVENSUR			NV2307			\$ 127.500	
PREVENSUR			NV2306			\$ 26.700	
PREVENSUR			NV2305			\$ 89.800	
PREVENSUR			NV2304			\$ 403.200	
PREVENSUR			NV2303			\$ 79.600	
PREVENSUR			NV2302			\$ 813.100	
PREVENSUR		MD30303	NV2290			\$ 35.683.200	
PREVENSUR			NV2330			\$ 62.000	
PREVENSUR			NV2328			\$ 1.240.400	
PREVENSUR			NV2327			\$ -88.000	
DROGAS LTDA			NC1348			\$ 1.564.940	
SAN GERMAN			22180			\$ 1.179.707	
CURITAS Y MAS			15639			\$ 497.026	
TOTAL DESCUENTOS						\$ 42.884.073	
					TOTAL	\$ 211.961.275	
					CUMPLIMIENTO	61%	

Anexo 2

From: alejandra@pharmaver.com

To: lucero@pharmaver.com, Alexander@pharmaver.com, Sandra@pharmaver.com,
Claudia@pharmaver.com, amparo@pharmaver.com,

Subject: **Agenda de Reunión 30 de Junio**

Date: Viernes, Junio 27 de 2013 16:38:41 -0500

Cordial Saludo Compañeros,

Adjunto agenda de reunión a realizarse el día lunes 30 de Junio.

Actividad	Responsable
Presentación resultados Junio 2013	Lucero
Proyección ventas Julio 2013	Lucero
Análisis Close Up	juanita
Retroalimentación actividades Oftalmologos	Sandra
Retroalimentacion actividades Optometria	Amparo
Relación de documentos	Juanita

Gracias.

Maria Alejandra Vargas
Coordinadora regional valle
Pharma ver



PHARMA VER	REPORTE DE VENTAS				CÓDIGO:	F-055	anexo 3
					VERSIÓN:	1	
					MES:	JUNIO	
					PÁGINA:	1 de 6	
CALI	ORDEN DE	NUMERO	NUMERO	PESOS	UNIDADES	PESOS	
CLIENTE05	COMPRA	PEDIDO	FACTURA	INSTITUC.	COMERCIALES	COMERCIALES	
CUOTA MENSUAL						\$ 248.277.706	\$ 248.277.706
CALITEL	16409	304399	30428		24	588.000	COMPLETO
CHAVA	0	0	30420	SA26937	12	396.000	COMPLETO
CHAVA	0	0	30388			3.552.000	COMPLETO
CHAVA	0	0	30594		144	3.948.000	COMPLETO
CLINICA DRS. PEREZ	03-44050	3349	30648		420	14.622.000	COMPLETO
CLINICA DRS. PEREZ	03-44050	3349	30649		40	1.586.200	COMPLETO
CLINICA DRS. PEREZ	03-43952	3316	30541		138	4.590.000	COMPLETO
CLINICA DRS. PEREZ	03-43952	3316	30542		20	793.100	COMPLETO
CLINICA PRAGA	0	3285	30434		48	1.536.000	COMPLETO
CLINICA UNIGARRO	0	3283	30477		36	1.296.000	COMPLETO
DROGAS LTDA	141931-01	3350	30650		1736	69.956.000	COMPLETO
DROGAS LTDA	141931-01	3350	30651		120	4.758.600	COMPLETO
DROGAS LTDA	140947	3237	30329	NV 2290	1386	48.166.000	COMPLETO
DROGAS LTDA		3237	30330		240	9.517.200	COMPLETO
PREVENSUR	7500120386	0	30527		36	1.043.460	COMPLETO
PREVENSUR	7500120386	0	30528		6	216.465	COMPLETO
PREVENSUR	7500120691	0	30602		570	19.435.140	COMPLETO
PREVENSUR	7500120679	0	30612		32	1.178.529	COMPLETO
PREVENSUR	033986-04	0	30349		450	16.275.000	COMPLETO
CURITAS Y MAS	033986-04	0	30350		12	475.860	COMPLETO
CURITAS Y MAS	034429-04	0	30412		354	13.530.000	COMPLETO
CURITAS Y MAS	034429-04	0	30413		15	594.825	COMPLETO
CURITAS Y MAS	034764-04	0	30505		672	21.075.000	COMPLETO
CURITAS Y MAS	034764-04	0	30506		27	1.070.685	COMPLETO
ROSTRO SA	11024	3303	30483		20	560.000	COMPLETO
ROSTRO SA	11024	3303	30484		60	2.948.280	COMPLETO
DIEGO MARIN	0	3317	30545		12	475.860	COMPLETO
DIEGO MARIN	0	3244	30309		3	206.898	COMPLETO
DROGAS SAN GERMAN	0	3334	30585		24	672.000	COMPLETO
DROMENOR PASTO	68086	3257	30351		74	1.823.000	COMPLETO
DROMENOR PASTO	68112	3277	30418		25	583.000	COMPLETO
VALORES CALI	37502	0	30510		36	1.104.000	COMPLETO
IGNACIO FORIGUA	0	3258	30404	SA26913	72	2.196.000	COMPLETO
ILIANA GENSINI	0	3243	30338		12	475.860	COMPLETO
MAYA Y BEDOYA	0	3351	30646		108	3.396.000	COMPLETO
OFTALCENTRO	0	3261	30356		20	793.100	COMPLETO
PREVENIR	0	3284	30433		60	2.376.000	COMPLETO
TOTAL VENTAS						257.810.062	
DESCUENTOS							
ROSTRO SA			NV2311			\$ 53.000	
CHAVA			NV2310			\$ 612.900	
PREVENSUR			NV2308			\$ 539.000	
DROGAS LTDA			NC1348			\$ 1.564.940	
CURITAS Y MAS			15639			\$ 497.026	
TOTAL DESCUENTOS						\$ 3.266.866	
					TOTAL	\$ 254.543.196	
					CUMPLIMIENTO	103%	

Anexo 4

From: natalia@pharmaver.com

To: lucero@pharmaver.com, Alexander@pharmaver.com, hector@pharmaver.com, henry@pharmaver.com, nayid@pharmaver.com, maria@pharmaver.com, edison@pharmaver.com, luís@pharmaver.com, juan@pharmaver.com, Erika@pharmaver.com, alberto@pharmaver.com, juanita@pharmaver.com,

Subject: **Comunicado de ventas Prepack y Recambio**

Date: Miercoles, 3 Julio 2013 15:38:41 -0500

Cordial Saludo Compañeros,

Conforme a comité extraordinario realizado el día de ayer, nos complace comunicarles que el invima nos ha dado el aval para otorgar a nuestros clientes finales el beneficio del Prepack con nuestro producto Happytear, por medio de nuestros distribuidores.

Por tanto, por dirección de mercadeo quedan suspendidos a partir de la fecha los recambios con todos los clientes para la implementación de la promoción Prepack.

Favor tener en cuenta y proceder con la notificación a todos sus clientes.

Gracias.

Natalia Ospina
Asistente de mercadeo
Pharmaver



Anexo 5

Medellín, Julio 3 de 2013.



Señores

Sr. (a) _____
Jefe de Compras
LC

Reciba caluroso y cordial saludo de parte de todo el equipo de Pharmaver.

Nos complace informarle que nuestra compañía en plan de mejoramiento y pensando en ofrecer las mejores alternativas a sus clientes ha estipulado que a partir de la fecha queda retirado el beneficio del recambio que veníamos manejando con usted actualmente, ya que Pharmaver cuenta a partir de la fecha con una mejor alternativa en presentación Pre pack que facilitará para usted la manipulación y entrega del producto a sus clientes.

Agradecemos de manera especial acatar esta recomendación ya que a partir del 4 de Julio del presente año, la compañía no entregará la reposición de los productos entregados de manera adicional a sus clientes, por tal motivo es necesario lograr transmitir este mensaje lo más pronto posible con el fin de no presentar inconsistencias en reposición para este fin de mes.

Saludos de manera especial.

Quedamos al tanto de sus comentarios.

Juan Díaz
Gerente de Mercadeo y Comercialización
Pharma Ver

Pharma Ver, Medellin, Av. Nutibara # 20-30 Telefono: 445606

Anexo 6

From: natalia@pharmaver.com

To: lucero@pharmaver.com, Alexander@pharmaver.com, hector@pharmaver.com,
henry@pharmaver.com, nayid@pharmaver.com, maria@pharmaver.com,
edison@pharmaver.com, luis@pharmaver.com, juan@pharmaver.com,
Erika@pharmaver.com, alberto@pharmaver.com, juanita@pharmaver.com,

Subject: **Comunicado de ventas Reposicion de mercancia**

Date: Jueves, 17 de Octubre 2013 14:35:45 -0750

Queridos compañeros,

Me complace informarles, que actualmente los coordinadores de zona cuentan con vía libre para realizar la reposición de las unidades de Happytear existente en los clientes de cada zona para entregar el producto en presentación Pre pack, por tanto favor transmitir este mensaje al representante comercial con el fin de que nos suministren la información de las unidades a reponer por cliente.

Favor tener prioridad con sus clientes más importantes.

Quedo al tanto de sus comentarios y dudas que tengan al respecto.

Gracias.

Natalia Ospina
Asistente de mercadeo
Pharmaver

